

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari, 2000, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Bandung: Alfabeta.
- Kotler, Philip, 2002, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Milenium, Prenhallindo, Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat, 2001, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi Pertama, Salemba Empat, Jakarta.
- Natalia, Lia, 2010, *Analisis Faktor Persepsi Yang Mempengaruhi Minat Konsumen untuk Berlanja pada Giant Hypermarket Bekasi*. Jurnal Skripsi Manajemen FE Universitas Gunadarma.
- Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam Sugandini (2003). "Model Konseptual Kualitas Pelayanan dan Implikasinya untuk Penelitian Masa Depan," *Journal of Marketing*, 49 (Fall), 41-50.
- Rajawali, Syhanan dan Sumono Rismayani, 2008, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Hubungannya engan Loyalitas Konsumen Carrefour di Kota Medan*. (diakses pada bulan Mei 2012) (<http://repository.usu.ac.id/handle/123456789/4252>).
- Stanton, William J, 2000, *Prinsip Pemasaran*, Erlangga, Jakarta.
- Sugiyono, 2004, *Metode Penelitian Bisnis*, CV. Alfabeta, Bandung
- Tjiptono, Fandy, 2005, *Pemasaran Jasa*, Edisi Pertama, Cetakan Pertama, Bayumedia Publising, Malang.
- Umar, Husein, 2008, *Desain Penelitian*, Rajagrafindo Persada , Jakarta.
- Yazid, 2001, *Pemasaran Jasa Konsep dan Implementasi*, Ekonisia, Yogyakarta.
- Yudy, Ferry, dan Suhendra, Susy, 2003, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Kredit (Studi Kasus BPR Arthaguna Sejahtera)*, Tesis: FE Universitas Gunadarma.
- _____, 2011, *Pedoman Penyusunan Skripsi*, Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus